

Políticas de Suporte de Sistemas e Hardware da Oracle

Data Efetiva: 2 de agosto de 2019

Sumário

1. [Visão Geral](#)
2. [Termos de Suporte](#)
3. [Suporte Vitalício](#)
4. [Níveis de Suporte Técnico da Oracle para Sistemas](#)
5. [Serviços Adicionais Disponíveis para Compra](#)
6. [Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet](#)
7. [Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico](#)
8. [Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente](#)
9. [Definições de Severidade](#)
10. [Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware](#)
11. [Informações de Contato](#)

1. Visão Geral

Salvo disposição em contrário, estas Políticas de Suporte de Hardware e Sistemas se aplicam ao suporte técnico de todas as linhas de produtos de servidor, armazenamento, rede e pontos de venda da Oracle.

“Você” e “seu/sua/seus/suas” referem-se ao indivíduo ou à entidade que solicitou o suporte técnico da Oracle ou de um distribuidor autorizado da Oracle.

Para os softwares de sistema operacional da Oracle, o suporte técnico é prestado para os problemas (incluindo problemas criados por você) que sejam passíveis de demonstração nas versões atualmente suportadas do sistema operacional, executado sem quaisquer alterações e em uma configuração de hardware certificada, conforme especificado em seu pedido ou na documentação do programa. Todas as correções, conserto de erros e outros códigos recebidos da Oracle como parte dos serviços de suporte devem ser fornecidos sob os termos do contrato de licença adequado que você aceitou ao baixar e/ou instalar os programas do sistema operacional.

O suporte técnico associado ao Oracle Linux e ao Oracle VM também pode incluir o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença de tais softwares e ferramentas, além de quaisquer limitações associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa para Oracle Linux e/ou Oracle VM. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em www.oracle.com/documentation.

Para receber o suporte técnico fornecido pela Oracle Support Services (“OSS”), como descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle para Sistemas abaixo, você deve: (i) fornecer o número de série à Oracle e/ou outras informações de identificação e direito de todos os equipamentos de armazenamento e servidor e/ou produtos de ponto de venda fabricados pela ou para a Oracle e vendido pela Oracle (seja diretamente ou através de um distribuidor autorizado da Oracle) (“sistema de hardware”) da forma especificada pela Oracle; e (ii) pagar uma remuneração de suporte técnico. Um sistema de hardware que atende a esses dois requisitos e sob contrato para receber suporte técnico é referenciado como um “sistema de hardware coberto”. Componentes e opções adquiridos separadamente da Oracle do equipamento original estão incluídos na definição de sistema de hardware para efeitos de determinação da remuneração de suporte técnico. A Oracle envidará esforços comerciais razoáveis para fornecer o serviço de suporte técnico conforme descrito abaixo.

Para que a Oracle forneça suporte técnico para o hardware realocado fora do país de entrega original, é necessária uma notificação de realocação de hardware (a menos que o país de entrega original esteja na União Europeia e o hardware seja realocado dentro da União Europeia). Para fornecer uma notificação de realocação de hardware, é necessário enviar um Formulário de Realocação de Hardware preenchido, que pode ser encontrado aqui. Se o país de entrega original estiver na União Europeia e o hardware for realocado dentro da União Europeia, não será

necessária uma notificação. No entanto, você poderá optar por enviar um Formulário de Realocação de Hardware preenchido para facilitar a prestação do suporte técnico. O hardware realocado terá direito ao suporte técnico disponível no país para o qual o hardware é realocado.

Se seu contrato prever qualquer serviço de suporte técnico no local, você deve oferecer uma área de trabalho segura e saudável para todos os recursos da Oracle que prestam serviços de suporte técnico em seu local (p.ex., uma área de trabalho livre de perigos reconhecidos que causem, ou possam causar, morte ou lesões corporais graves, uma área de trabalho com ventilação adequada, níveis de concentração de oxigênio legalmente aceitáveis, níveis de ruído aceitáveis para os recursos que prestam serviços de suporte técnico no espaço de trabalho e estações de trabalho ergonomicamente corretas, etc.).

As obrigações da Oracle sob essas Políticas de Suporte de Sistemas e Hardware não se aplicam a nenhum problema de funcionamento em um sistema de hardware que poderia ter sido evitado se você incorporasse ou implementasse uma atualização de hardware ou software integrado ou qualquer solução alternativa fornecida anteriormente pela Oracle de forma a corrigir o problema, nem a um sistema de hardware que tenha sido (i) modificado, alterado ou adaptado sem o consentimento por escrito da Oracle (incluindo modificação ou remoção da etiqueta de número de série da Oracle no hardware); (ii) usado de maneira abusiva ou de outra maneira que não esteja de acordo com a documentação pertinente; (iii) reparado por qualquer terceiro de forma a não cumprir com as normas de qualidade da Oracle; (iv) instalado incorretamente por qualquer terceiro que não seja a Oracle ou um parceiro de instalação certificado da Oracle; (v) utilizado com equipamento ou software não abrangido pela oferta de serviço, na medida em que os problemas sejam atribuíveis a essa utilização; (vi) realocado, na medida em que esses problemas sejam atribuídos a tal realocação; (vii) usados direta ou indiretamente no apoio a atividades proibidas pelos regulamentos de exportação dos EUA ou de outro país; (viii) usado por partes que aparecem na lista mais recente de exclusão de exportação dos EUA; (ix) realocado a países sujeitos a embargo ou restrições comerciais dos EUA; ou (x) utilizado remotamente para facilitar quaisquer atividades nos países referidos na seção (ix) acima; ou (xi) adquirido de qualquer entidade diferente da Oracle ou de um distribuidor Oracle autorizado.

A Oracle poderá usar subcontratados para realizar o suporte técnico e garante a qualidade do trabalho do subcontratado de acordo com os termos de garantia do seu contrato com a Oracle.

A Oracle prestará serviços de suporte de acordo com a política de privacidade do serviço da Oracle disponível no endereço <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> e com as Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente, conforme a referência abaixo.

Estas Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas a alterações a critério da Oracle; no entanto, as alterações na política da Oracle não resultarão em uma redução substancial do nível dos serviços prestados para o sistema de hardware durante o período de suporte (abaixo definido) com relação às remunerações de suporte técnico que foram pagas.

Para ver uma comparação dessas Políticas de Suporte de Hardware e Sistemas da Oracle e a versão anterior das Políticas de Suporte de Hardware e Sistemas da Oracle, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF) em anexo.

2. Termos de Suporte

Remunerações de Suporte Técnico

As remunerações de suporte técnico serão devidas e deverão ser pagas anualmente antes do período de suporte, salvo disposição em contrário no pedido pertinente ou contrato de plano de pagamento, de financiamento ou de leasing pertinente com a Oracle ou uma afiliada da Oracle ("plano de pagamento"). O seu pagamento, ou compromisso de realizar o pagamento, é necessário para processar seu pedido de suporte técnico com a Oracle (por exemplo, ordem de compra, pagamento efetivo ou outro método de pagamento aprovado). Uma fatura só será emitida após o recebimento do seu compromisso de realizar o pagamento e será enviada para um único endereço de cobrança indicado por você. A falta de pagamento resultará na rescisão dos serviços de suporte técnico. O suporte técnico será prestado de acordo com os termos do pedido sob o qual ele foi adquirido; no entanto, as

remunerações de suporte técnico devidas sob um plano de pagamento vencem e devem ser pagas de acordo com os termos e condições de tal plano de pagamento.

Período de Suporte

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data de entrega do hardware, salvo disposição em contrário em seu pedido. Salvo disposição em contrário no pedido, os termos do suporte técnico da Oracle, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”). Uma vez efetuado, seu pedido de serviços de suporte técnico não poderá ser cancelado e as somas pagas não serão reembolsadas, exceto conforme disposto no pedido pertinente. A Oracle não será obrigada a fornecer suporte técnico ao término do período de suporte.

Equiparação de Níveis de Serviço

Ao adquirir suporte técnico, todos os sistemas de hardware devem ser suportados, com exceção do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle (por exemplo, sob Suporte Oracle Premier para Sistemas ou Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE) ou todos os sistemas de hardware não devem ter suporte. A frase anterior se aplica a: (i) todos os seus sistemas de hardware que executam o sistema operacional Solaris versão 10 Atualização 9 ou posterior, (ii) todos os seus sistemas de hardware que executam o sistema operacional Oracle Linux e Oracle VM e (iii) todos os sistemas de hardware que se beneficiam de alguma maneira de seu suporte de um sistema de hardware coberto (por exemplo, incluindo sistemas de hardware que compartilham atualizações, correções, reparos, alertas de segurança, soluções alternativas, assistência para configuração ou instalação ou peças com um sistema de hardware coberto). Se você adquiriu os seus serviços de suporte Oracle Linux e Oracle VM sob um Contrato de Serviços Oracle Linux e Oracle VM separado, esse sistema de hardware é um sistema de hardware coberto sob essa política de equiparação do nível de serviço.

Ao adquirir suporte técnico para hardware de ponto de venda, como Hardware do Oracle Retail and Hospitality, todos os sistemas de hardware de tal ponto de venda devem ter suporte no mesmo nível de suporte técnico (por exemplo, Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware ou Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware) ou todos devem ficar sem suporte, se o hardware de ponto de venda forem: (i) do mesmo tipo (por exemplo, estações de trabalho); (ii) localizados no mesmo local físico; e (iii) se beneficiarem em alguma forma do seu suporte de um sistema de hardware de ponto de venda coberto (por exemplo, incluindo sistemas de hardware que compartilham atualizações, correções, reparos, alertas de segurança, soluções alternativas, assistência para configuração ou instalação ou peças com um sistema de hardware coberto). Os sistemas de hardware cujos serviços chegaram ao fim da vida útil ou foram registrados por você na Oracle como aposentados são excluídos da política acima.

Se adicionar Suporte Estendido para Sistemas Operacionais, você ainda deverá manter o Suporte Premier para Sistemas ou Suporte Premier para Sistemas Operacionais para todo o seu sistema de hardware. Sujeito à disponibilidade, você deve adquirir o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais para todo o seu sistema de hardware que executa tal versão.

Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle

Se o Oracle Premier Support for Systems, o Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware, o Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware ou o Suporte Premier para Oracle Communications Network ficar expirado por mais de 90 dias ou não for adquirido no momento da compra do sistema de hardware, o sistema de hardware deverá ser qualificado como pronto para o serviço antes que o suporte técnico possa ser restabelecido. Para a qualificação como pronto para o serviço, você deve adquirir o Serviço de Qualificação do Suporte Premier (nas remunerações então correntes) e atender a todos os requisitos definidos pela equipe de serviço para obter um certificado de qualificação para o seu sistema de hardware.

Em caso de expiração do suporte técnico ou caso o mesmo não tenha sido originalmente adquirido com o sistema de hardware, uma remuneração de restabelecimento será calculada. A remuneração de restabelecimento é calculada da seguinte forma: (a) se o suporte técnico estiver expirado, a remuneração de restabelecimento será de 150% da última remuneração anual de suporte técnico paga para o respectivo sistema de hardware coberto; ou (b) se você nunca adquiriu suporte técnico para o respectivo sistema de hardware, a remuneração de

restabelecimento será de 150% sobre a remuneração líquida de suporte técnico que teria sido cobrada se o suporte fosse adquirido originalmente para o respectivo sistema de hardware de acordo com as políticas de preço de Suporte da Oracle vigentes na data de restabelecimento. A remuneração de restabelecimento em (a) será proporcional ao período entre a data de início do suporte técnico até a data em que o suporte expirou. A remuneração de restabelecimento em (b) será proporcional ao período a partir da data original da entrega do sistema de hardware.

Além da remuneração de restabelecimento descrita acima, você deve pagar a remuneração de suporte técnico para o período de suporte. Essa remuneração de suporte técnico é calculada da seguinte forma: (i) se o suporte técnico expirar, a remuneração de suporte técnico para um período de suporte de doze meses será a última remuneração de suporte técnico anual paga para o respectivo sistema de hardware; (ii) se você nunca adquiriu suporte técnico para os respectivos sistemas de hardware, a remuneração de suporte técnico anual será a remuneração que teria sido cobrada se o suporte tivesse sido adquirido originalmente para o respectivo sistema de hardware de acordo com as políticas de preços de suporte da Oracle vigentes na data de restabelecimento. Ajustes de renovação podem ser aplicados à remuneração de suporte anual descrita em (i) e (ii) acima.

Se você adquiriu previamente suporte técnico de um distribuidor Oracle autorizado e agora está adquirindo suporte técnico diretamente da Oracle, poderá haver um acréscimo à remuneração de restabelecimento e à remuneração de suporte técnico do sistema de hardware.

Atualização do Seu Nível de Suporte

Caso tenha adquirido o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais e decida posteriormente atualizar para o Suporte Oracle Premier para Sistemas, o seu sistema de hardware deverá ser qualificado como pronto para o serviço antes que o suporte técnico possa ser atualizado. Para a qualificação como pronto para o serviço, você deve adquirir o Serviço de Qualificação do Suporte Premier (nas remunerações então correntes) e atender a todos os requisitos definidos pela equipe de serviço para obter um certificado de qualificação para o seu sistema de hardware. Você estará sujeito a uma remuneração de atualização equivalente à diferença de preço entre o Suporte Oracle Premier para Sistemas e o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais. Tal diferença será proporcional à data de expiração de qualquer Suporte de Sistema anterior (ou à data de pedido do hardware caso o Suporte de Sistema nunca tenha sido adquirido).

Preços após a Redução do Sistema de Hardware Coberto ou Nível de Serviço

Os preços do suporte se baseiam no nível de suporte e no número de sistemas de hardware cobertos para o qual o suporte é solicitado. Se o (i) seu sistema de hardware atingir o término dos serviços ou (ii) você notificar a Oracle de que está aposentando o sistema de hardware, ou ainda se (iii) você mudar o nível de serviço de todos os seus sistemas, a Oracle reduzirá sua remuneração de suporte na próxima renovação destas reduções.

Sistemas de Hardware Sem Suporte

Os clientes com sistemas de hardware sem suporte não estão autorizados a baixar ou receber: versões de manutenção, correções, atendimento telefônico ou quaisquer outros serviços de suporte técnico para os sistemas de hardware sem suporte. Peças em um sistema de hardware coberto não poderão ser transferidas a um sistema sem suporte. Os pacotes de CD ou programas adquiridos ou baixados para avaliação, uso com outros programas suportados, ou adquiridos ou baixados como mídia de substituição não poderão ser usados para atualizar os sistemas de hardware sem suporte.

Contatos Técnicos

Seus contatos técnicos são a única ligação entre você e a OSS para os serviços de suporte técnico. Seus contatos técnicos devem ter recebido, no mínimo, treinamento básico do produto e, se necessário, treinamento complementar adequado para a função ou fase de implantação específica, uso especializado do produto e/ou migração. Seus contatos técnicos devem ser informados sobre os sistemas de hardware suportados da Oracle e seu ambiente Oracle a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Oracle na análise e na resolução das solicitações de serviço. Ao apresentar uma solicitação de serviço, seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do problema que você encontrou e ser capaz de reproduzir o problema a fim de auxiliar a Oracle no diagnóstico e na triagem do problema. Para evitar interrupções nos serviços de suporte, você deverá notificar a OSS sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a uma outra pessoa.

Você pode designar uma pessoa como contato principal e quatro de reserva (“contato técnico”) por local de data center, para servir como ligação com a OSS. Para cada US\$ 250.000 em remunerações líquidas de suporte por localização de data center, você tem a opção de indicar dois contatos técnicos principais e quatro contatos técnicos de reserva por local de data center. Seu contato técnico principal deverá ser responsável por (i) supervisionar a sua atividade de solicitação de serviço e (ii) desenvolver e implantar processos de resolução de problemas dentro de sua organização. Os contatos técnicos de reserva serão responsáveis pela resolução de problemas de usuários. Uma remuneração adicional poderá ser cobrada para a indicação de contatos técnicos adicionais.

A Oracle poderá analisar solicitações de serviços feitas por seus contatos técnicos e poderá recomendar um treinamento específico para evitar novas solicitações de serviço similares que possam ser evitadas através desse treinamento.

Suporte de Primeira e Segunda Linha

Você deverá estabelecer e manter a organização e os processos para prestar “Suporte de Primeira Linha” para os sistemas de hardware suportados diretamente a seus usuários. O Suporte de Primeira Linha deve incluir, entre outros, (i) uma resposta direta aos usuários com relação a consultas sobre desempenho, funcionalidade ou funcionamento dos sistemas de hardware suportados, (ii) uma resposta direta aos usuários com relação a problemas dos sistemas de hardware suportados, (iii) um diagnóstico para os problemas dos sistemas de hardware suportados e (iv) uma solução para os problemas dos sistemas de hardware suportados.

Se, após envidar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos sistemas de hardware suportados, você poderá contatar a Oracle para “Suporte de Segunda Linha”. Você deverá envidar esforços comerciais razoáveis para permitir à Oracle o acesso necessário (por exemplo, aceitar conexões remotas, fornecer Arquivos do Explorer e/ou Arquivos Principais) necessários para o fornecimento do Suporte de Segunda Linha.

O Suporte de Segunda Linha inclui (i) um diagnóstico de problemas relativos aos sistemas de hardware suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos sistemas de hardware suportados, para que o desempenho de tais sistemas de hardware suportados, em todos os aspectos materiais, corresponda ao descrito na respectiva documentação.

A Oracle poderá rever as solicitações de serviço feitas por seus contatos técnicos e recomendar alterações específicas na organização e nos processos para ajudá-lo no que se refere às práticas padrão recomendadas acima.

Atualizações de Programa

“Atualização” significa uma versão subsequente do programa que a Oracle disponibiliza de maneira geral para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer remuneração adicional, exceto despesas de envio, se aplicável, desde que você tenha adquirido uma oferta de suporte técnico que incluía atualizações de software para tais licenças para o período de tempo pertinente. As atualizações não incluem qualquer versão, opcional ou programa futuro que a Oracle licencie separadamente. As atualizações são fornecidas quando disponíveis (conforme determinado pela Oracle) e podem não incluir todas as versões já disponíveis para um programa adquirido pela Oracle. A Oracle não tem a obrigação de desenvolver programas ou funcionalidades futuras. Todas as atualizações disponibilizadas serão entregues a você, ou disponibilizadas através de download. Quando entregues, você receberá uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado para o qual as licenças de programa foram adquiridas. Você será responsável por copiar, baixar e instalar as atualizações.

Direito de Término dos Serviços

Poderá ser necessário, (i) como parte do ciclo de vida do produto ou (ii) se um fornecedor retirar o suporte do seu produto ou o relacionamento com o fornecedor for extinto, anunciar uma data de Término dos Serviços para um sistema de hardware e, assim, a Oracle reserva-se esse direito. A Oracle envidará esforços razoáveis para fornecer uma notificação com 12 meses de antecedência ao Término dos Serviços. As informações de Término dos Serviços estão disponíveis em [My Oracle Support](#). As informações sobre Término dos Serviços estão sujeitas a alterações.

Similarmente, no caso de um componente (ou suporte) de um produto integrado de hardware ou software de terceiro ser aposentado pelo fabricante ou pelo fornecedor de tal produto, ou caso a Oracle determine em boa-fé que não é mais praticável para a Oracle fornecer suporte para tal componente ou produto, a Oracle deixará de fornecer suporte para tal produto de hardware ou software.

Outros Produtos de Terceiros

A Oracle não presta nenhum serviço de suporte técnico a hardware com garantia de terceiros (hardware identificado em seu pedido com uma declaração de que a garantia será prestada por um terceiro) ou a quaisquer produtos de terceiros instalados ou anexados ao sistema de hardware por você ou seu representante que não seja Oracle (coletivamente, "outros produtos de terceiros"). Além disso, se outros produtos de terceiros forem instalados, ou apresentarem falhas, de modo a danificar o sistema de hardware da Oracle, o suporte técnico não cobrirá tal dano. Outros produtos de terceiros também poderão impedir e/ou adicionar custos na obtenção de suporte técnico para certas condições de falha. Falhas de interoperabilidade, de sincronização e intermitentes são alguns exemplos de condições de falha que podem exigir a remoção ou a substituição do produto de terceiros do sistema de hardware da Oracle. A substituição ou o reparo de qualquer componente danificado nessas situações estará sujeito a cobranças adicionais.

Para tais condições de falha direta ou indiretamente relacionadas a outros produtos de terceiros (que podem incluir qualquer componente que acesse ou que se conecte ao produto e que exibe falhas), a Oracle poderá, a seu critério, remover os outros produtos de terceiros ou exigir que o cliente remova os outros produtos de terceiros antes de iniciar o processo de solução de problemas. Os serviços da Oracle para remoção de outros produtos de terceiros estarão sujeitos à cobrança adicional e, se for determinado que a causa da falha é um outro produto de terceiros, a Oracle cobrará por toda a chamada de serviço.

Se for determinado que outros produtos de terceiros não foram a causa da falha (por exemplo, se o problema ocorresse mesmo se os outros produtos de terceiros não tivessem sido instalados ou anexados ao sistema de hardware), a chamada de serviço da Oracle será abordada sob os termos de qualquer contrato de suporte técnico existente com a Oracle; desde que a remoção de quaisquer outros produtos de terceiros pela Oracle esteja sujeita a cobranças adicionais.

Atualização de Tecnologia

Se adquirir um novo sistema de hardware e suporte técnico da Oracle ou de um parceiro Oracle autorizado, você será qualificado a receber um crédito por não utilização de suporte no sistema de hardware desativado que estiver coberto sob um contrato de suporte ativo com a Oracle. Para ser qualificado para o crédito, você deve preencher o Formulário de Desativação de Sistema de Hardware, que pode ser encontrado [aqui](#) e enviá-lo em até um ano a contar da data de entrega do novo sistema de hardware. Se um crédito por não utilização de suporte for aplicado, tal crédito será calculado a partir da data de recebimento do Formulário de Desativação de Sistema de Hardware pela Oracle até o fim do período de suporte atual do sistema de hardware desativado. O crédito por não utilização de suporte não poderá exceder o total da remuneração de suporte anual do novo sistema de hardware.

3. Suporte Vitalício

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Oracle Premier para Sistemas, Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade, Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade da Oracle e Suporte Premier para Oracle Communications Network.
- Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (se oferecido)
- Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais

Uma descrição dos serviços disponíveis no Suporte Oracle Premier para Sistemas, Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, Suporte Premier para Varejo e Hospitalidade da Oracle, Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade da Oracle, Suporte Premier

para Oracle Communications Network, Suporte Estendido para Sistemas Operacionais e Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais está incluída na seção abaixo sobre Níveis de Suporte Técnico da Oracle.

Quando oferecidos, o Suporte Oracle Premier para Sistemas, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE e Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade, Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade da Oracle e Suporte Premier para Oracle Communications Network estarão disponíveis por, no mínimo, cinco anos a contar da última data de envio do sistema de hardware. Quando oferecido, o suporte de sistemas operacionais incluído sob o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais estará disponível por dez anos a contar da data em que o sistema operacional se tornar disponível, exceto conforme determinado abaixo. Se oferecido, o suporte de versões específicas do sistema operacional poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais. Além da remuneração de suporte técnico, uma remuneração de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais se aplica para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais for adquirido. Alternativamente, e se oferecido, o suporte de versões específicas do sistema operacional poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais, que estará disponível enquanto você mantiver o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais do seu sistema de hardware da Oracle.

Se um sistema operacional incluído no Suporte Oracle Premier para Sistemas passar para o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais e/ou para o Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais, você poderá manter o Suporte Oracle Premier para Sistemas, com exceção de que o suporte técnico recebido para o sistema operacional será fornecido de acordo com o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais ou Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais, conforme descrito acima e na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

Consulte o documento anexo intitulado “[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Sistema Operacional e Software da Sun](#)” (PDF) para versões de programa Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM que estão ou estarão cobertas pela Política de Suporte Vitalício.

Observações:

Oracle Linux versões 3 e 4: o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ficará disponível por oito anos a partir da data em que uma versão do sistema operacional estiver disponível.

Oracle Linux versões 5, 6, 7 e 8: o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ficará disponível por dez anos a partir da data em que uma versão do programa Oracle Linux se torne disponível de maneira geral.

4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle para Sistemas

Níveis de Suporte Oracle Premier para Sistemas

O Suporte Oracle Premier para Sistemas consiste de serviços de suporte dos sistemas de hardware, software de sistema operacional e software integrado (incluindo opções de software integrado). Para sistemas de hardware, esse suporte está limitado ao (i) hardware de servidor e armazenamento e (ii) hardware Tekelec BNS e PIC. Para servidores Oracle, este suporte se aplica aos seguintes softwares: Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM. Para hardware Tekelec BNS e PIC, esse suporte se aplica ao software do sistema operacional incluído com o sistema de hardware.

A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Oracle Premier para Sistemas consiste de:

- Atualizações de programa, correções, correções de segurança e alertas de segurança para software de sistema operacional e software integrado
- Atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris
- Ferramentas de atualização
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos produtos Oracle

- Principais versões de tecnologias e produtos de software de sistema operacional e software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas, a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Instalação de atualizações de software integrado especificadas como Instaláveis pela Oracle no “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado](#)”
- Suporte de hardware no local para peças de sistemas de armazenamento ou servidor da Oracle designadas como Peças de Substituição em Campo no “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado](#)”
- Pedidos de Alteração de Campo – recomendações de modificação do sistema
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Acesso a certas correções de segurança do Oracle Linux que podem ser aplicadas enquanto o sistema de hardware está em funcionamento e que não requerem a reinicialização do sistema
- Certificação de hardware
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux ou Oracle VM disponibilizada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux ou Oracle VM estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e fazer download do Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- O acesso aos Serviços Platinum é descrito em www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf
- Acesso ao Oracle Enterprise Tape Analysis e aos serviços de Recuperação de Dados para a mídia de fita Oracle StorageTek especificado em www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Escopo da Cobertura](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou em <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportados estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. O uso das ferramentas por você é voluntário; entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas suportados adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em www.oracle.com/documentation.

Manutenção do Sistema

Você concorda em realizar a manutenção recomendada do sistema, incluindo, entre outros, a instalação de atualizações de software do sistema ou do software integrado, a manutenção dos sistemas de arquivo, a substituição dos filtros de ar e baterias, conforme necessário, e o rastreamento de informações proativas de diagnóstico.

Substituição de Peças de Hardware

Se a Oracle determinar que a substituição de uma peça de hardware é necessária, a Oracle enviará uma peça de substituição ao seu endereço de acordo com o [“Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado”](#). A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de forma consistente com as Metas de Tempo de Resposta para Suporte de Hardware descritas abaixo, salvo indicação em contrário neste documento. As peças de substituição serão novas ou terão qualidade de novas. Após cinco anos da última data de envio, as peças de substituição poderão não estar disponíveis e/ou o tempo de resposta para o envio das peças poderá sofrer atrasos.

Devolução de Peças com Defeito

Se a Oracle enviar uma peça de substituição a você, você garantirá que a peça com defeito será devolvida à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle (a menos que haja um contrato entre você e a Oracle que permita manter as peças defeituosas). Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outras, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido (“unidades”) antes de devolver as unidades para reparo ou substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir a remoção de qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver todas as unidades; caso precise de ajuda para remover essas mídias de uma unidade, entre em contato com a OSS para ajudá-lo com a remoção. O título da peça defeituosa deverá ser transferido de volta à Oracle mediante remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver as peças defeituosas dentro de 45 dias após o envio a você, será cobrada a remuneração vigente no momento pela peça defeituosa.

Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais

O Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais consiste em serviços de suporte para (i) Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM e (ii) software integrado (incluindo opções de software integrado).

A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais consiste em:

- Atualizações de programa, correções, correções de segurança e alertas de segurança para software de sistema operacional e software integrado
- Atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris
- Ferramentas de atualização
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos produtos Oracle
- Principais versões de tecnologias e produtos de software de sistema operacional e software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas, a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Instalação de atualizações de software integrado especificadas como Instaláveis pela Oracle no [“Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado”](#)
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Acesso a certas correções de segurança do Oracle Linux que podem ser aplicadas enquanto o sistema de hardware está em funcionamento e que não requerem a reinicialização do sistema
- Certificação de hardware
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux ou Oracle VM disponibilizada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux ou Oracle VM estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e fazer download do Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou em <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportados estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. O uso das ferramentas por você é voluntário; entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em www.oracle.com/documentation.

Suporte Estendido para Sistemas Operacionais

O Suporte Estendido para Sistemas Operacionais poderá ser oferecido para determinadas versões do Oracle Solaris, do Oracle Linux e do Oracle VM após o término do Suporte Premier. Consulte as Políticas de Suporte Vitalício da Oracle para obter informações adicionais. Quando o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais é oferecido, ele é disponibilizado de maneira geral para a versão de código final de um programa.

A menos que declarado em contrário nesta seção, as versões de software suportadas dos sistemas operacionais Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM para as quais o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais é oferecido e no ciclo de vida de Suporte Estendido receberão o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou o suporte técnico para Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM sob o Suporte Oracle Premier para Sistemas limitadas ao seguinte:

- Atualizações de programas
- Correções, correções de segurança, alertas de segurança e atualizações de correções críticas para o software de sistema operacional Oracle Solaris
- Acesso às correções e reparos do sistema operacional Oracle Linux para errata de segurança crítica e correções de bug críticos de alto impacto selecionadas. Essas atualizações serão limitadas aos pacotes listados na lista de inclusão em <https://linux.oracle.com/es/packagelist.html>
- Acesso às correções e às correções de software do Oracle VM para errata de segurança crítica e correções de erros críticos de alto impacto
- Ferramentas de atualização
- Principais versões de tecnologias e produtos de software para o sistema operacional Oracle Solaris, se e quando disponibilizadas sob critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet, 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 à Oracle Unbreakable Linux Network
- Acesso a certas correções de segurança do Oracle Linux que podem ser aplicadas enquanto seu sistema de hardware está em funcionamento e que não requerem a reinicialização do sistema
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e baixar o Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido para Sistemas Operacionais não inclui:

- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos programas da Oracle

- Certificação de hardware
- Backport de correções para qualquer programa Oracle Linux ou programa VM

Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Escopo de Cobertura](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou em <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportado estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. O uso das ferramentas é voluntário. Entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em www.oracle.com/documentation.

Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais

O Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais pode estar disponível para determinadas versões de software de sistema operacional. As versões de programa qualificadas para receber Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais receberão o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou suporte técnico para o sistema operacional sob o Suporte Oracle Premier para Sistemas, limitado ao seguinte:

- Atualizações de programa, correções, reparos, correções de segurança e alertas de segurança para software de sistema operacional e software integrado criado durante o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais)
- Atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris criadas durante o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais).
- Ferramentas de atualização criadas durante o período de Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais).
- Versões de manutenção geral, versões de funções selecionadas e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e fazer download do Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais não inclui:

- Atualizações de novos programas, correções, correções de segurança, alertas de segurança, versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Novas atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris
- Novas ferramentas de atualização
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos produtos Oracle

- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo
- Certificação de hardware
- Backport de correções
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

Tendo em vista que as versões do programa suportadas pelo Suporte Sustentado já não são totalmente suportadas, as informações e capacidades relativas a essas versões podem ser limitadas.

Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Escopo de Cobertura](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou para download <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportado estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. Seu uso das ferramentas é voluntário; entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento, e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em www.oracle.com/documentation.

Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle

O Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle consiste de serviços de suporte para sistemas de hardware de ponto de venda. Os sistemas de hardware de ponto de venda compreendem: estações de trabalho, tablets, aparelhos móveis, scanners, impressoras, gavetas de caixa, expositores e soluções de pagamento (“Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle”). Observe que o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle deve seguir os a política de equiparação de níveis de serviço para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle, descrita na [seção Equiparação de Níveis de Serviço](#) acima.

O Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle compreende:

- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Suporte para hardware no local para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle especificados como Unidades Substituíveis em Campo no “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle](#)”. A disponibilidade depende do país.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Observação:

- Os cabos de força e as gavetas de caixa até os plugues que estão incluídos nos pacotes de Hardware são considerados itens de consumo e não têm suporte do Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle.

Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo. No entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

Nível de Severidade ¹	Meta de Tempo de Resposta	Atualização ou Resolução
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

- Severidade 1*: grande interrupção de serviço (por exemplo, uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2*: interrupção severa do sistema (por exemplo, uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3*: falha de função única (por exemplo, uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)
- Severidade 4*: problema ou questão pequena/procedural (por exemplo, questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

Manutenção do Sistema

Você concorda em realizar manutenção de sistema no Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle conforme a prescrição da Oracle na documentação do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle pertinente.

Substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle

Se a Oracle determinar a necessidade de substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle, a Oracle enviará o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle ("hardware de substituição") ao seu endereço de acordo com o ["Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle"](#). A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de acordo com as Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware descritas abaixo, exceto quanto determinado de outra forma neste documento. O hardware de substituição será novo ou terá qualidade de novo. Não obstante o disposto acima, após cinco anos da última data de envio, o hardware de substituição para o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle poderá não estar disponível e/ou as diretrizes de meta de tempo de resposta para o envio das peças poderão sofrer atrasos.

Devolução de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle com Defeito

Se a Oracle enviar hardware de substituição a você, a menos que seja determinado de outra maneira no pedido, você garantirá que o hardware com defeito seja devolvido à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle. Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outras, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido ("unidades") antes de devolver as unidades para reparo ou substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir a remoção de qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver todas as unidades; caso precise de ajuda para remover essas mídias de uma unidade, entre em contato com a OSS para ajudá-lo com a remoção. O título da peça defeituosa deverá ser transferido de volta à Oracle mediante remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver o hardware defeituoso em até 45 dias do envio a você e/ou se a Oracle determinar que o hardware defeituoso foi usado de

maneira abusiva ou de maneira diferente daquela determinada na documentação relevante, será cobrada de você a remuneração vigente no momento pelo hardware defeituosa.

Oracle Advanced Parts Exchange para Hardware de Varejo e Hospitalidade

O Oracle Advanced Parts Exchange para Hardware de Varejo e Hospitalidade consiste de serviços de suporte para sistemas de hardware de ponto de venda. Sistemas de hardware de ponto de venda compreendem: estações de trabalho, tablets, aparelhos móveis, scanners, impressoras, gavetas de caixa, expositores e soluções de pagamento ("Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle"). Observe que o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle deve seguir a política de equiparação dos níveis de serviço do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle descrita na [seção Equiparação dos Níveis de Serviço](#) acima.

O Oracle Advanced Parts Exchange para Hardware de Varejo e Hospitalidade consiste em:

- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Assistência com troca de peças em dias úteis
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Observação:

- Os cabos de força e as gavetas de caixa até os plugues que estão incluídos nos pacotes de Hardware são considerados itens de consumo e não têm suporte do Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle.

Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo. No entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

Nível de Severidade ¹	Meta de Tempo de Resposta	Atualização ou Resolução
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

- Severidade 1*: grande interrupção de serviço (por exemplo, uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2*: interrupção severa do sistema (por exemplo, uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3*: falha de função única (por exemplo, uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)
- Severidade 4*: problema ou questão pequena/procedural (por exemplo, questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

Manutenção do Sistema

Você concorda em realizar manutenção de sistema no Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle conforme a prescrição da Oracle na documentação do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle pertinente.

Substituição do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle.

Se a Oracle determinar que a substituição do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle é necessária, a Oracle enviará o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle de substituição (“hardware de substituição”) ao seu local. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar hardware de substituição a você de acordo com as diretrizes de meta de tempo de resposta acima. O hardware de substituição será novo ou terá qualidade de novo. Não obstante o disposto acima, cinco anos após a última data de envio, o hardware de substituição do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle poderá não estar disponível e/ou as diretrizes de meta de tempo de resposta para o envio das peças poderão sofrer atrasos.

Devolução de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle com Defeito

Se a Oracle enviar hardware de substituição a você, a menos que seja determinado de outra maneira no pedido, você garantirá que o hardware com defeito seja devolvido à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle. Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outros, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido (“unidades”) antes de devolver as unidades para reparo/substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir que você removeu qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver qualquer unidade. Se precisar de assistência com a remoção de tal mídia de uma unidade, entre em contato com a OSS para obter auxílio com sua remoção. A propriedade da peça defeituosa deverá ser transferida de volta à Oracle mediante a remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver o hardware defeituoso em até 45 dias após o envio a você e/ou se a Oracle determinar que o hardware defeituoso foi usado de maneira abusiva ou de maneira diferente daquela determinada na documentação relevante, será cobrada de você a remuneração vigente no momento pelo hardware defeituosa.

Suporte Premier para Oracle Communications Network

O Suporte Premier para Oracle Communications Network consiste em serviços no suporte aos sistemas de hardware e software integrado (incluindo opções de software integrado) para (i) produtos de hardware Oracle Communications EAGLE e (ii) produtos de hardware Oracle Acme Packet, exceto quando especificado de outra maneira nesta seção. Os produtos de hardware Oracle Communications EAGLE e os produtos de hardware Oracle Acme Packet serão referenciados coletivamente nesta seção como, “Hardware da Oracle Communications Network”. Os produtos de hardware Oracle Acme Packet a seguir estão excluídos e não estão qualificados para receber o Suporte Premier para Oracle Communications Network: Produtos de hardware Oracle Acme Packet 1100, 3820, e AP3900 software integrado Oracle Enterprise Session Border Controller, software integrado Oracle Communications Applications Session Border Controller e software integrado Oracle Enterprise Communications Broker.

- O Suporte Premier para Oracle Communications Network consiste em: Atualizações de programa, reparos e alertas de segurança para software integrado (incluindo opções de software integrado)
- Instalação remota de software integrado (incluindo opções de software integrado) para hardware Oracle Communications EAGLE
- Principais versões de tecnologias e produtos de software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões de funcionalidades selecionadas e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Manutenção do Sistema

Você concorda em realizar manutenção de sistema no Hardware da Oracle Communications Network conforme a prescrição da Oracle na documentação do Hardware da Oracle Communications Network pertinente.

Substituição de Peças de Hardware

Se a Oracle determinar que a substituição de uma peça de Hardware da Oracle Communications Network é necessária, a Oracle enviará uma peça de Hardware da Oracle Communications Network para substituição ao seu endereço de acordo com o [“Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado”](#). A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de forma consistente com as Metas de Tempo de Resposta para Suporte de Hardware descritas abaixo, salvo indicação em contrário neste documento. As peças de substituição serão novas ou terão qualidade de novas. Após cinco anos da última data de envio, as peças de Hardware da Oracle Communications Network de substituição poderão não estar disponíveis e/ou o tempo de resposta para o envio das peças poderá sofrer atrasos.

Devolução de Peças com Defeito

Se a Oracle enviar uma peça de substituição a você, você garantirá que a peça com defeito será devolvida à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle (a menos que haja um contrato entre você e a Oracle que permita manter as peças defeituosas). Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outras, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido (“unidades”) antes de devolver as unidades para reparo ou substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir a remoção de qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver todas as unidades; caso precise de ajuda para remover essas mídias de uma unidade, entre em contato com a OSS para ajudá-lo com a remoção. O título da peça defeituosa deverá ser transferido de volta à Oracle mediante remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver as peças defeituosas dentro de 45 dias após o envio a você, será cobrada a remuneração vigente no momento pela peça defeituosa.

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications Network, serão envidados esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo; no entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

Nível de Severidade	Tempo de Resposta ¹	Tempo de Restauração Remota ¹	Tempo de Resolução ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

- Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
- Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao sistema de hardware em questão até a notificação da Oracle de que uma resolução foi oferecida. Os cronogramas de Tempo de Restauração Remota não se aplicam se (i) você não tiver peças reservas no local, (ii) forem necessárias alterações no código do software integrado ou da opção de software integrado, ou (iii) a Oracle precisar prestar assistência no local.
- Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE

A partir de 7 de julho de 2015, o Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE não estará mais disponível com os novos pedidos de primeiro ano de licença e suporte técnico. Se você estiver sob um contrato de suporte ativo para Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, você poderá continuar a renovar o Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE.

O Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE é composto por serviços que apoiam sistemas de hardware e software integrado (incluindo opções de software integrado) apenas para produtos de hardware Oracle Communications EAGLE.

O Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE consiste em:

- Atualizações de programa, reparos e alertas de segurança para software integrado (incluindo opções de software integrado)
- Instalação remota de software integrado (incluindo opções de software integrado)
- Principais versões de tecnologias e produtos de software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões de funcionalidades selecionadas e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, serão envidados esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo; no entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

Nível de Severidade	Tempo de Resposta ¹	Tempo de Restauração Remota ¹	Tempo de Resolução ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

- Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
- Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao sistema de hardware em questão até a notificação da Oracle de que uma resolução foi oferecida. Os cronogramas de Tempo de Restauração Remota não se aplicam se (i) você não tiver peças reservas no local, (ii) forem necessárias alterações no código do software integrado ou da opção de software integrado, ou (iii) a Oracle precisar prestar assistência no local.
- Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

5. Serviços Adicionais Disponíveis para Compra

Serviço Prioritário da Oracle para Periféricos Sun Ray

O Serviço Prioritário da Oracle para Periféricos Sun Ray consiste de:

- Troca Avançada de Peças para teclados, monitores e kits do país; com entrega no próximo dia útil no seu endereço
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle

O Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle permite manter os discos rígidos, cache flash e/ou peças que podem conter dados sensíveis, confidenciais ou classificados que foram removidos do seu sistema de hardware. Para efeitos deste serviço, (i) uma unidade de disco é definida como um dispositivo de mídia giratório que armazena os dados acessados pelo servidor, matriz de armazenamento ou sistema de fita, (ii) o cache flash é definido como qualquer dispositivo capaz de armazenar informações em uma mídia de estado

sólido que pode ser regravada e (iii) uma peça é definida como qualquer item em um servidor, dispositivo de armazenamento ou dispositivo de rede que contenha memória de acesso aleatório não volátil.

O Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle consiste no seguinte:

Se a Oracle determinar a seu critério, que uma unidade de disco, cache flash e/ou peça precisa ser substituída por conter dados sensíveis, confidenciais ou sigilosos que tenham sido removidos do seu sistema de hardware, a Oracle enviará uma peça substituição ao seu endereço De acordo com o [“Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado”](#). A Oracle enviará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de forma consistente com as Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware descritas abaixo. As peças de substituição serão novas ou terão qualidade de novas. Após cinco anos da última data de envio, as peças de substituição poderão não estar disponíveis e/ou o tempo de resposta para o envio das peças poderá sofrer atrasos.

Se você adquirir o Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle, você será responsável pela eliminação/destruição adequada das unidades de disco substituídas, cache flash e/ou peças.

Se você adicionar o Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle, deverá manter o Suporte Oracle Premier para Sistemas; você deverá adquirir o Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle para (i) todos os servidores com o mesmo número de modelo, (ii) todos os dispositivos de armazenamento com o mesmo número de modelo e/ou (iii) todos os dispositivos de rede com o mesmo número de modelo.

Se você renovar os Serviços de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle em vigor na data de renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Onsite Spares

O Oracle Onsite Spares fornece entrega e manutenção de peças no seu local designado. Este serviço inclui apenas as peças especificadas no seu pedido.

O Oracle Onsite Spares consiste no seguinte:

- Peças
- Manutenção e substituição de peças
- Instalação das peças no local
- Inventário físico anual
- Recuperação de peças no final do Período de Suporte

Se você adquirir o Oracle Onsite Spares, você deverá:

- Fornecer uma área de armazenamento segura para as peças, marcadas de forma clara como “Propriedade da Oracle”. Garantir que (i) a entrada em tal área segura se restrinja aos funcionários diretamente envolvidos no envio e recebimento de peças e que (ii) todos os acessos de pedestres e veículos às instalações do seu depósito sejam protegidos contra o acesso não autorizado.
- Fornecer um ponto de contato designado

Para adquirir o Oracle Onsite Spares, você deve manter o Suporte Oracle Premier para Sistemas.

A Oracle manterá o título e a propriedade das peças, a menos ou até que a peça seja trocada por uma peça danificada ou com falha e instalada em um sistema de hardware. Além disso, com a transferência do título da peça a você, o título da peça idêntica danificada ou com falha é transferido à Oracle.

Se você renovar o Oracle Onsite Spares, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Oracle Onsite Spares em vigor na data de renovação. Limites contratuais nas

remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Se você adquirir o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring como descrito [aqui](#).

Serviço Crítico Comercial da Oracle para Sistemas

A Oracle oferece um serviço para fornecer níveis de serviço adicionais para sistemas que executam funções empresariais essenciais. Para obter informações sobre o serviço disponível consulte www.oracle.com/us/corporate/contracts/bus-critical-service-for-systems-1927926.pdf

Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. O Serviço Crítico Comercial da Oracle para Sistemas não está sujeito às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

Suporte Avançado ao Cliente

Se você adquirir qualquer dos serviços Avançados de Suporte ao Cliente abaixo em seu pedido, a Oracle prestará os serviços descritos nos anexos aplicáveis especificados abaixo:

- [Suporte Prioritário da Oracle](#)
- [Suporte Prioritário da Oracle para Hotel e Alimentação e Bebidas](#)
- [Suporte Prioritário da Oracle Advantage](#)
- [Suporte Prioritário da Oracle Connected](#)
- [Assistência Funcional da Oracle para Varejo e Hospitalidade](#)
- Instalações Padrões de Sistemas da Oracle:
 - [Anexo de Instalação Padrão de Sistema da Oracle \("OSSI"\) - Serviço Básico](#)
 - [Anexo de Instalação Padrão de Sistema da Oracle \("OSSI"\) com Serviços de Auditoria no Local](#)
 - [Anexo de Instalação Padrão de Sistema da Oracle \("OSSI"\) sem Serviços de Auditoria no Local](#)
- [Instalação e Configuração Padrão da Oracle para Sistemas](#)
- [Serviços de Configuração de Sistemas com Engenharia da Oracle](#)
- [Análise de Prontidão de Pré-Produção da Oracle para Serviço de Sistemas](#) ou [Análise de Prontidão de Pré-Produção da Oracle para Serviços Oracle Platinum](#)
- [Suporte de Ativação \(Go-Live\) da Oracle para Serviço de Sistemas](#) ou [Suporte de Ativação \(Go-Live\) da Oracle para Serviços Oracle Platinum](#)
- [Pacote de Inicialização da Oracle para Sistemas com Engenharia](#)
- [Serviço de Instalação de Unidade Substituível do Cliente da Oracle](#)

Serviços Profissionais da Tekelec da Oracle

Se você adquirir qualquer dos Serviços Profissionais de Tekelec abaixo em seu pedido, a Oracle prestará os serviços descritos nas [Descrições de Serviços Profissionais da Tekelec](#).

- Vistoria no Local de Engenharia do Hardware Oracle Communications – Por Nó Por Site
- Instalação do Hardware Oracle Communications – De acordo com a extensão do anexo do DC Frame ou do DC Application Frame
- Instalação do Hardware Oracle Communications - De acordo com o AC Frame
- Instalação do Hardware DC Oracle Communications – De acordo com o Frame – adições de prateleira e servidor de montagem do rack
- Instalação da Extensão do Hardware Oracle Communications – Servidor Blade AC ou DC/Cartão Eagle/Interruptores – De acordo com 16 cartões/interruptores por local
- Instalação da Extensão de Hardware AC Oracle Communications – Por Frame – Servidores de montagem de rack e adições de anexos AC

6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet

My Oracle Support

O My Oracle Support é o site de suporte da Oracle para hardware e sistemas. O acesso ao My Oracle Support é regido pelos [Termos de Uso do Oracle Support Portal](#). Os Termos de Uso do Oracle Support Portal estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. O acesso ao My Oracle Support fica limitado aos seus contatos técnicos designados.

Oracle Unbreakable Linux Network

O acesso à Oracle Unbreakable Linux Network está incluído no Suporte Oracle Premier para Sistemas e no Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais.

7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico

A Oracle poderá disponibilizar ferramentas de colaboração (tais como ferramentas que permitem que a Oracle, sob seu consentimento, acesse seu sistema de hardware (por exemplo, Oracle Shared Shell para hardware) e ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão de dados de configuração, por exemplo, Auto Service Request), para auxiliar na resolução de problemas. As ferramentas são licenciadas sob os Termos de Uso do Oracle Support Portal e podem estar sujeitas a termos adicionais fornecidos com as ferramentas. Algumas ferramentas são destinadas a coletar informações referentes à configuração do seu ambiente de computador (“dados das ferramentas”). As ferramentas não acessarão, coletarão, nem armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados comerciais existentes em seu ambiente de computador. Ao usar as ferramentas, você consente com a transmissão de seus dados da ferramenta para a Oracle para efeitos de fornecimento de serviços de suporte técnico reativo e proativo. Além disso, os dados das ferramentas podem ser usados pela Oracle para auxiliá-lo a administrar seu portfólio de produtos Oracle, para conformidade de serviços e licenças e para ajudar a Oracle a melhorar as ofertas de produtos e serviços.

Algumas das ferramentas podem ter sido criadas para se conectar automaticamente ou periodicamente e você poderá não receber uma notificação individual a cada conexão. Você é responsável pela manutenção do gateway de telecomunicação por meio do qual as ferramentas comunicam os seus dados para a Oracle. O uso das ferramentas é voluntário; no entanto, a recusa em usar as ferramentas pode impedir que a Oracle forneça serviços de suporte técnico a você. As ferramentas podem estar sujeitas à disponibilidade para produtos selecionados.

Mais detalhes sobre algumas das ferramentas atuais que a Oracle usa para fornecer serviços de suporte técnico, os dados coletados e como estes dados são usados, estão descritos em Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente e no My Oracle Support. Também é possível entrar em contato com seu representante de vendas da Oracle ou ligar para o escritório de Assistência Técnica local para obter mais detalhes relacionados às ferramentas e à disponibilidade.

Se a Oracle declarar expressamente na documentação das ferramentas, políticas de suporte técnico, pedido ou arquivo “read me”, que uma ferramenta é fornecida sob os termos de licença em separado (“Termos em Separado”), os Termos em Separado regerão seu acesso e uso da ferramenta. Softwares incorporados de terceiros, ou softwares de terceiros, licenciados sob Termos em Separado (por exemplo, Mozilla e LGPL), podem ser necessários para acessar ou executar as ferramentas de acordo com documentação das ferramentas ou arquivos “read me”. Seus direitos para usar uma ferramenta ou licença de software sob Termos em Separado não serão restringidos ou modificados em nenhuma hipótese por seu contrato com a Oracle.

Solicitação Automática de Serviço

A Solicitação Automática de Serviço (“ASR”) permite que os produtos Oracle habilitados para ASR iniciem automaticamente de uma solicitação de serviço quando falhas específicas de hardware ocorrerem, enviando informações de telemetria da falha à Oracle. Se o hardware habilitado para ASR for autorizado para o serviço, uma solicitação de serviço será iniciada em seu nome. As falhas específicas de hardware detectadas pela ASR variam

de acordo com o tipo de produto, versão do produto e sistema operacional. Nem todas as falhas de hardware são detectadas ou enviadas à Oracle. A cobertura de falhas de ASR está sujeita a alterações pela Oracle a qualquer momento, sem notificação prévia.

8. Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente

Na medida em que você oferece informações pessoais à Oracle como parte da provisão de serviços de suporte técnico, a Oracle cumprirá o seguinte:

- A Política de Privacidade dos Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; e
- A versão aplicável do Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

No fornecimento de serviços de suporte técnico, a Oracle também cumprirá as proteções administrativas, físicas, técnicas e outras proteções aplicáveis, descritas nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#) da Oracle. As Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente estão sujeitas a alterações a critério da Oracle. No entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível de segurança especificado nas Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente durante o período de serviços desses serviços de suporte técnico. Você é aconselhado a examinar as Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente, ocasionalmente. Para visualizar as alterações que foram feitas, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF).

Observe que os serviços de suporte técnico não são projetados para acomodar controles especiais de segurança ou privacidade que podem ser exigidos ao armazenar e processar certos tipos de dados sensíveis. Não envie nenhum dado sensível, como informações de saúde protegidas ou dados de cartão de pagamento, que exige controles de segurança e privacidade maiores ou diferentes dos especificados nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#). Informações sobre como remover dados sensíveis de seu envio estão disponíveis em My Oracle Support em [Doc ID 1227943.1](#).

Não obstante a restrição acima, se você quiser enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável (conforme a definição do termo no Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle) ou informações de saúde protegidas ("PHI") sujeitas ao Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA", Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguros de Saúde) à Oracle como parte dos serviços de suporte técnico recebidos, você deve:

- Para PHI, firmar um contrato de associado comercial do HIPAA (conforme aplicável) com a Oracle que referencie e abranja especificamente seus serviços de suporte técnico;
- Enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI apenas em anexos de solicitação de serviço no portal do cliente do My Oracle Support;
- Não incluir nenhuma informação pessoa sujeita à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI no corpo das solicitações de serviço; (exceto as informações de contato exigidas para a Oracle responder à solicitação de serviço);
- Ao ser solicitado pelo My Oracle Support, indicar que o anexo de solicitação de serviço pode conter informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI (também pode ser designada como "Dados Pessoais da EEA" no My Oracle Support) ou PHI.

9. Definições de Severidade

Solicitações de serviço para os sistemas de hardware cobertos podem ser enviados por você através de sistemas de suporte ao cliente da Oracle através da Internet ou por telefone. O nível de severidade da solicitação de serviço será definido por você e pela Oracle e deve se basear nas seguintes definições:

Severidade 1

Seu uso do sistema de hardware coberto é interrompido ou tão severamente impactado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência.

Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível
- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização
- Falha de funcionalidade do sistema causa perda de dados ou torna o sistema instável
- Mau funcionamento do sistema provoca a reinicialização, inatividade ou suspensão dos aplicativos de missão crítica do sistema

Exceto onde especificado em contrário, esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma hora. Para os esforços de resposta associados ao Suporte Premier do Oracle Communications EAGLE, consulte a seção Suporte Premier do Oracle Communications EAGLE, acima. Para os esforços de resposta associados ao Suporte Premier do Oracle Communications Network, consulte a seção Suporte Premier do Oracle Communications Network, acima.

Exceto onde especificado em contrário, a Oracle fornece suporte 24 horas para solicitações de serviço de Severidade 1 para sistemas de hardware suportados (a OSS trabalhará 24x7 até que o problema seja resolvido) quando você permanece ativamente envolvido com a OSS trabalhando para encontrar uma resolução para sua solicitação de serviço de Severidade 1. Você deverá informar à OSS um contato durante esse período de 24x7, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções. Você deverá determinar o grau de severidade com muita atenção, para que as situações de Severidade 1 válidas possam receber a atenção necessária por parte da Oracle.

Severidade 2

A perda do serviço é significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável, funcionalidades defeituosas ou com problema ocasionando impacto significativo nos aplicativos e/ou falhas frequentes de aplicativos, mas sem perda de dados; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

Severidade 3

A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4

Você solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

10. Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware

Exceto onde especificado em contrário neste documento, as metas de tempo de resposta para suporte de hardware são as especificadas abaixo. O tempo de resposta para Sun Ray Clients, independente do nível de severidade, está limitado à Troca Avançada de Peças com entrega no próximo dia útil no seu endereço. A meta de tempo de resposta do (i) hardware qualificado para Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, ou Suporte Premier para Oracle Communications Network e (ii) hardware Tekelec BNS e PIC, independentemente do nível de severidade, está limitada à Troca Avançada de Peças com envio da peça de substituição em até 48 horas após o reconhecimento por parte da Oracle de que a substituição da peça do hardware é necessária. A meta de tempo de resposta para produtos de hardware Oracle Acme Packet, excluídos e não qualificados para Suporte para Oracle Communications Network, independentemente do nível de severidade, está limitado à Troca Avançada de Peças com envio no próximo dia útil ao seu endereço. Revise a seção Suporte Premier para Oracle

Communications Network acima para obter os produtos de hardware Oracle Acme Packet excluídos. As metas de tempo de resposta para hardware Front Porch Digital, independentemente do nível de severidade, são limitadas a (i) Troca Avançada de Peças com entrega no próximo dia útil em seu endereço ou (ii) no próximo dia útil, se a Oracle determinar, a seu critério exclusivo, que o suporte no local é apropriado. A meta de tempo de resposta para o Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle e Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware (i) em um navio ou outro veículo aquático, independentemente do nível de severidade, são limitadas à Troca Avançada de Peças com envio da peça de reposição em até 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento pela Oracle do hardware com defeito e (iii) em um país insular, independentemente do nível de severidade, são limitadas à Troca Avançada de Peças com envio da peça de reposição em até 48 horas após o reconhecimento pela Oracle de que a substituição da peça de hardware é necessária. Exceto quando determinado pela frase acima, as metas de tempo de resposta para o Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade, independentemente do nível de severidade, são limitadas ao Advanced Parts Exchange com entrega no próximo dia útil em seu endereço.

Consulte o documento em anexo intitulado “[Locais de Serviço da Oracle](#)” (PDF) para obter uma lista de locais de serviço.

Severidade 1

Se a Oracle determinar, a seu critério, que o suporte no local é apropriado, um técnico enviado pela Oracle geralmente chegará ao seu endereço nos prazos especificados abaixo.

Em 2 horas:	O seu sistema de hardware coberto deve estar a uma distância de até 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
Em 4 horas:	O seu sistema de hardware coberto deve a uma distância de até 26 – 49 milhas/41 – 79 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
No Dia Seguinte:	O seu sistema de hardware coberto está a uma distância maior que 50 milhas/80 quilômetros de um local de serviço Oracle designado

Severidade 2

Se a Oracle determinar, a seu critério, que o suporte no local é apropriado, um técnico enviado pela Oracle geralmente chegará no seu endereço nos prazos especificados abaixo. Tempos de resposta no local ocorrem apenas durante o horário comercial.

Em 4 horas:	O seu sistema de hardware coberto deve estar a uma distância de até 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
No mesmo dia útil:	O seu sistema de hardware coberto deve estar a uma distância de até 26 – 49 milhas/41 – 79 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
No Próximo Dia Útil:	O seu sistema de hardware coberto está a uma distância maior que 50 milhas/80 quilômetros de um local de serviço Oracle designado

Severidade 3

Se a Oracle determinar, a seu critério, que o suporte no local é apropriado, um técnico enviado pela Oracle geralmente chegará no seu endereço no próximo dia útil, no final do horário comercial local ou em um horário acordado mais tarde (por exemplo, janela de manutenção programada).

Observações:

A localização geográfica do seu sistema de hardware coberto pode ocasionar indisponibilidade do serviço no local, ou aplicação de custos adicionais ou maiores tempos de resposta para Severidade 1, 2 e 3. A seu critério, a Oracle reserva o direito de ajustar os tempos de resposta no local para Severidade 1, 2 e 3 ou cobrar remunerações adicionais com base no local do sistema de hardware coberto. Os tempos de resposta atuais estão sujeitos a ações e condições além do controle da Oracle e, desta forma, a resposta da Oracle poderá sofrer atrasos. A Oracle não se responsabiliza por atrasos nas respostas provocados por fatores fora de seu controle. Você deve entrar em

contato com um representante de Vendas de Suporte Oracle para obter mais informações sobre disponibilidade para os seus sistemas de hardware coberto.

11. Informações de Contato

Os números de telefone e informações de contato estão disponíveis na página de suporte da Oracle localizada [aqui](#).